

GCI Absolute / Absolute DR

Absolute**Absolute DR****> IL SERVIZIO PIU' AMPIO E SOFISTICATO DISPONIBILE**

I programmi GCI Absolute e Absolute DR rappresentano i servizi di assistenza più ampi e sofisticati che si possano configurare per un sistema informativo aziendale (in ogni sua componente: server, storage, apparati di rete) e sono tipicamente adatti a sistemi **estremamente critici**. Per questo prevedono un intervento effettuato con la massima priorità e l'arrivo del tecnico presso il Cliente nel più breve tempo possibile. Il servizio è disponibile permanentemente, ogni giorno dell'anno, 24 ore su 24.

> RIPRISTINO GARANTITO ENTRO 6 ORE

Con i programmi GCI Absolute e Absolute DR, General Computer si impegna non solo a intervenire immediatamente, ma garantisce anche il completamento della riparazione e il ripristino delle funzionalità hardware del sistema – qualunque sia il tipo del guasto e qualunque condizione si presenti – entro 6 ore dall'apertura della chiamata. Inoltre, a dimostrare senza incertezze l'alto livello di efficienza della propria organizzazione, General Computer prevede – caso unico nel mercato – il pagamento al Cliente di una penale nell'evenienza in cui il ripristino HW del sistema sia avvenuto dopo le 6 ore. Un forte impegno contrattuale per General Computer, un'importante tutela per il Cliente.

> ASSISTENZA "ATTIVA" PER ANTICIPARE I GUASTI

General Computer adotta l'innovativa procedura "attiva" di monitoring a distanza delle funzionalità del sistema, un processo di rilevazione continuativa e di analisi automatizzata dei principali parametri operativi e diagnostici del sistema in grado di prevenire in larga misura i fermi macchina, anziché attendere che si verifichino.

> LA SICUREZZA AGGIUNTIVA DEL SISTEMA "MULETTO"

I programmi GCI Absolute e Absolute DR includono la protezione aggiuntiva del "sistema muletto", un server completo perfettamente analogo a quello sotto contratto, tenuto a disposizione del Cliente presso la sede General Computer per l'eventualità in cui il guasto presenti un tale livello di complessità da non poter essere riparato entro i tempi contrattuali previsti. In questo caso, il "sistema muletto" può essere immediatamente dislocato presso il Cliente e sostituire il sistema originale fino al suo ripristino.

> UNA "PROTEZIONE DISASTRI" ALTERNATIVA

La "Protezione Disastri" è una preziosa componente per quei Clienti che, pur non volendo affrontare l'investimento di un progetto completo di Disaster Recovery con duplicazione di hardware, desiderano tuttavia tutelarsi efficacemente contro calamità che comportino la distruzione del sistema. In questa drammatica evenienza, la "Protezione Disastri" prevede la fornitura al Cliente per un periodo di 45 giorni di un sistema sostitutivo perfettamente analogo a quello andato distrutto, così da consentire l'immediata ripresa dell'operatività e la possibilità di acquisire e installare un nuovo sistema. La "Protezione Disastri" è inclusa nel programma GCI Absolute DR.

> COPERTURA ASSOLUTA

Quando il sistema è di massima criticità e si debbano mettere in atto tutte le procedure possibili per minimizzare i fermi macchina – sia come numero, sia come durata – i programmi GCI Absolute e Absolute DR rappresentano la soluzione ideale. Grazie ai tempi di intervento a massima priorità, alla copertura permanente, alla sorveglianza attiva del monitoring, alla protezione di secondo livello del "sistema muletto" e soprattutto alla garanzia di ripristino entro le 6 ore, questi due programmi collocano il sistema Unix all'interno di una griglia di copertura pressoché assoluta. La "Protezione Disastri", disponibile per il solo programma Absolute DR, costituisce un'ulteriore protezione nei casi in cui non siano stati attivati altri progetti di Disaster Recovery.

I dettagli relativi ai Programmi GCI Absolute e Absolute DR sono illustrati in dettaglio nel retro di questa scheda.

Service Engineering

è la filosofia che General Computer adotta in esclusiva e che mette il Cliente al centro di un'ampia piattaforma di servizi di supporto tecnico innovativi, efficaci e perfettamente calibrati sulle sue esigenze.

Service Engineering vuol dire:

- ▶ Progettare a misura di Cliente una soluzione globale per tutte le sue necessità di servizi di supporto tecnico e per ogni componente del suo sistema informativo (computer, storage, apparati di rete, ecc.)
- ▶ Un solo interlocutore che fornisce i servizi con le proprie risorse interne e che si fa carico di ogni responsabilità.
- ▶ La certezza di una fornitura ottimizzata che non perde mai di vista la convenienza globale delle soluzioni proposte.
- ▶ Un'organizzazione flessibile, fatta di persone competenti, motivate, disponibili.
- ▶ Una correttezza etica che General Computer si è data e che per il Cliente significa proposte dettagliate, condizioni economiche chiare e un rapporto basato sulla massima trasparenza.

Service Engineering è un modo più efficace, più trasparente, più globale di fornire servizi di supporto tecnico.

GCI Absolute / Absolute DR

► **GCI Absolute e Absolute DR** sono programmi di assistenza tecnica appartenenti alla suite GCI Top Service, la quale riunisce una gamma di contratti sviluppati con criteri di particolare modernità e caratterizzati da soluzioni innovative, esclusive, in grado di rispondere con grande efficacia alle più varie esigenze del Cliente.

GCI Absolute e Absolute DR offrono le seguenti caratteristiche:

>> Supporto telefonico

Supporto telefonico permanente (ogni giorno dell'anno, 24 ore su 24).
Il contatto viene effettuato dalla persona di riferimento tecnico del Cliente o da un sostituto designato.

>> Apertura della chiamata

L'apertura della chiamata viene effettuata al primo contatto telefonico e un intervento diagnostico telefonico avviene entro mezz'ora dal contatto iniziale.

>> Intervento on-site

Tempestiva: Immediato (Now). All'intervento di un tecnico presso la sede del Cliente è assegnata la priorità assoluta e avviene nel più breve tempo possibile.

>> Copertura del servizio

Il servizio è disponibile permanentemente (ogni giorno dell'anno, 24 ore su 24).

>> Ripristino garantito dentro 6 ore e penale

In caso di guasto o malfunzionamento, il ripristino delle funzionalità hardware del sistema è garantito entro 6 ore dall'apertura della chiamata.
Nel caso in cui ciò avvenga oltre il limite di tempo delle 6 ore, General Computer si impegna al pagamento al Cliente di un indennizzo, i cui dettagli sono indicati sul contratto.

>> Monitoring continuativo delle funzionalità hardware del sistema

GCI Absolute e Absolute DR offrono la funzione di monitoring continuativo (7x24) a distanza delle funzionalità hardware del sistema, effettuata attraverso la rilevazione e l'analisi automatizzata dei parametri e dei messaggi diagnostici del sistema sotto contratto. Con questa procedura, situazioni anomale di funzionamento vengono individuate in larga misura prima che provochino un fermo macchina definitivo e, portate prontamente all'attenzione del Cliente, consentono di concordare un intervento di riparazione programmata.

>> Sistema "muletto"

General Computer mantiene presso di sé un sistema del tutto analogo a quello sotto contratto, a disposizione del Cliente nell'eventualità in cui il guasto presenti un tale livello di complessità da non poter essere riparato in tempi brevi. Quando ciò dovesse verificarsi, il sistema muletto verrebbe rapidamente dislocato presso la sede del Cliente e reso operativo allo scopo di sostituire il sistema originale fino ad avvenuta riparazione. Entrambi i programmi GCI Absolute e Absolute DR si avvantaggiano di questa ulteriore protezione.

>> Protezione disastri

*Disponibile per il solo programma GCI Absolute DR: in caso di danni irreparabili o distruzione del sistema sotto contratto dovuti a calamità, General Computer fornisce per 45 giorni e installa presso la sede del Cliente un computer sostitutivo perfettamente analogo a quello andato distrutto, allo scopo di consentire l'immediata ripresa dell'attività informatica.

>> Altre condizioni

GCI Absolute e Absolute DR sono disponibili per le seguenti regioni: Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia, Veneto, Emilia-Romagna, Lazio. Per le restanti regioni, la disponibilità è subordinata al tipo di installato.

Le parti di ricambio utilizzate sono soltanto quelle abitualmente usate dalla Casa Costruttrice del sistema, salvo casi di mancanza di disponibilità immediata. In questa rara eventualità, GCI garantisce comunque la totale compatibilità delle parti fornite in alternativa, sia dal punto di vista dell'affidabilità, sia da quello della funzionalità.

Sono da escludere dalla copertura i guasti accidentali, cioè quelli causati dal non corretto utilizzo delle apparecchiature, da rotture durante il trasporto, da corto circuito agli impianti di alimentazione o per eventuali anomalie sorte in concomitanza con temporali o eventi simili.

Per servizi non previsti dai contratti GCI Absolute e Absolute DR come, ad esempio, l'installazione/disinstallazione di apparecchiature, gli interventi su apparecchiature non sotto contratto, eccetera, si applicano le tariffe GCI "Time and Material".

>> Programmi di assistenza globale

I programmi di assistenza GCI Absolute e Absolute DR sono applicabili a tutte le diverse tipologie di componenti che costituiscono il sistema informativo aziendale: computer, storage, apparati di rete, ecc.

Now

7x24

**Penale
Ripristino**

**Monitoring
7x24**

**Sistema
"muletto"**

**Protezione
disastri***

**Altre
condizioni**

◀ ◀ ◀ **Excellence in Service**

**General
Computer**

◀ ◀ ◀ **www.gci.it**

General Computer Italia Srl

Il Girasole, Pal. 8/03A - 20084 Lacchiarella (MI)
Tel. (+39) 02 9009 2830 - Fax (+39) 02 9009 2833

Filiale di Roma:

Via del Casale Solaro 119 - 00143 Roma
Tel. (+39) 06 5157 3351 - Fax (+39) 06 5157 3390

CSICERT



UNI EN ISO 9001
SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO